

RESOLUCIÓN FINAL N° 0024-2016/CC3

EXPEDIENTE : 052-2015/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA¹
(Congregación)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN
INTERESES ECONÓMICOS
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES RELIGIOSAS
SANCIÓN : 0.5 UIT (artículo 75 del Código de Protección y
Defensa del Consumidor)
3.1 UIT (literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del
Código)
5.5 UIT (Artículo 19 del Código)

Lima, 26 de enero del 2016

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, mediante Memorándum 168-2014/CC2 se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a diversos centros educativos, entre los que se encontraba el I.E.I María Auxiliadora, cuyo promotor es la Congregación Hijas de María Auxiliadora, con la finalidad de verificar si las condiciones ofrecidas por el servicio educativo, se encontraban de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).
2. En virtud de ello, la GSF emitió el Informe 488-2015/GSF², respecto a la supervisión de la Congregación, en el que se concluyó lo siguiente:

Í III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

69. *Existen indicios que determinan que el **CENTRO EDUCATIVO** habría incumplido con lo establecido en el artículo 75° del Código, en lo referido a comunicar a los padres de familia las condiciones referidas a la oportunidad de pago de las cuotas o pensiones de enseñanza para el periodo educativo 2014, antes de finalizar el*

¹ La Congregación Hijas de María Auxiliadora, se encuentra registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20138132642 y con domicilio fiscal en Av. Brasil 450, Breña, Lima. Cabe señalar que es promotora del I.E.I MARIA AUXILIADORA de conformidad a la Resolución Directoral UGEL 3 N° 6318 (folio 11 del Expediente 008-2014/GSF).

² Precisar que toda indicación en el informe de supervisión a CENTRO EDUCATIVO hace referencia a la CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA.

periodo 2013. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo. (õ)

71. *Existen indicios que determinan que el **CENTRO EDUCATIVO** ha incumplido con lo establecido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1º del Código, requiriendo conceptos diferentes de los establecidos en el artículo 16º de la Ley N° 27665, tales como seguro de vida, por lo que corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo. (õ)*

73. *Existen indicios que determinan que el **CENTRO EDUCATIVO** ha incumplido con el artículo 19º del Código, referente a tomar medidas adicionales para el cobro de la pensión de enseñanza; toda vez que se han adoptado medidas que no se encuentran establecidas conforme a la normativa de la materia, por lo que, corresponde recomendar el inicio de procedimiento administrativo sancionador en este extremo. (...)+*

3. De acuerdo con lo dispuesto por la Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015³, se creó la Comisión de Protección al Consumidor 3, la misma que es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.
4. En el artículo 27⁴ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 1033 (en adelante, DL 1033), se establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código), y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.

³ **RESOLUCIÓN 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3**

Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor N° 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.(õ)

Artículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (õ)

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL ËINDECOPI**

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

5. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 44⁵ de la referida norma, es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.
6. Mediante Resolución 1 del 28 de setiembre del 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Congregación, en los siguientes términos:

PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 75 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, dado que no habría informado a los padres de familia la oportunidad de pago de las pensiones de enseñanza para el periodo educativo 2014, antes de finalizar el periodo 2013.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, toda vez que habría requerido conceptos diferentes de los establecidos en el artículo 16 de la Ley 27665, tales como seguro de vida, lo que podría ser considerado como cobros irregulares en desmedro de los intereses económicos de los consumidores, de conformidad con lo establecido en la literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del referido Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, toda vez que se habrían adoptado medidas adicionales para el cobro de la pensión de enseñanza que no se encuentran establecidas conforme a la normativa de la materia.+

7. El 09 de noviembre la Congregación presentó sus descargos alegando, entre otros, lo siguiente:
 - (i) En el documento, ~~%~~Declaración del padre de familia o Apoderado+, los padres de familia declararon conocer todo lo referente al pago de pensiones, periodos y costos del servicio.

⁵ DECRETO LEGISLATIVO 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

Artículo 44°.- Funciones de las Secretarías Técnicas.- (ò)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial; (ò)

- (ii) El concepto de seguro de vida fue adjuntado al documento ratificación de matrícula del 2014 a petición del comité general de padres de familia.
- (iii) En el documento, %Declaración del padre de familia o Apoderado+, los padres de familia declararon conocer las medidas en caso de no cumplir con el pago del servicio educativo.

II. ANÁLISIS

A. Respecto a la información sobre las condiciones económicas

- 8. En el artículo 75 del Código se establece que es obligación de los centros educativos brindar al consumidor, antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula, información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como la posibilidad que se incremente el monto de las mismas⁶.
- 9. Dicha disposición ha sido emitida en concordancia con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 26549, respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados⁷, que establece la obligación de los centros educativos de brindar información respecto al monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos.
- 10. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Congregación el hecho que no habría comunicado por escrito a los padres de familia la oportunidad de pago de las pensiones de enseñanza para el periodo educativo 2014, antes de finalizar el periodo 2013.

⁶ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 75.- Deber de informar de los centros y programas educativos.

Los centros y programas educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

⁷ **LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS.**

Artículo 14.- Los centros educativos están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible a los interesados, antes de cada matrícula, la siguiente información:

- a) Documentación del registro que autoriza su funcionamiento;
- b) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una pensión mensual de estudios.
- c) El monto y oportunidad de pago de cuotas de ingreso;
- d) Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos;
- e) El plan curricular de cada año de estudios, duración, contenido, metodología y sistema pedagógico;
- g) Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes;
- h) El número de alumnos por aula;
- i) El horario de clases;
- j) Los servicios de apoyo al estudiante que pudiesen existir;
- k) El Reglamento Interno; y,
- l) Cualquier otra información que resultare pertinente y que pudiera interesar a los alumnos.

Asimismo, en caso de discrepancia entre las características del servicio ofrecido y el efectivamente prestado, se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 18 de la presente Ley.

11. En sus descargos, el Congregación señaló que en el documento %Declaración del padre de familia o Apoderado+ (folio 69), los padres de familia declararon conocer todo lo referente al pago de pensiones, periodos y costos del servicio, habiéndose señalado en el mencionado documento que el pago sería a fin de mes.
12. Al respecto, obra en el expediente el documento denominado %Reserva de matrícula para el año lectivo 2014+ (folio 42), donde la Congregación informó a los padres de familia sobre las condiciones económicas del servicio, pero sin indicar la oportunidad de pago de las pensiones.
13. Por su parte, en el documento sin fecha, denominado %Declaración del padre de familia o Apoderado+ (folio 69), se señala que el pago de las cuotas de enseñanza se puede realizar hasta el día siguiente útil del mes correspondiente al servicio educativo, tal como se muestra a continuación:



IEIP DE "MARÍA AUXILIADORA"
MAGDALENA DEL MAR

DECLARACIÓN DEL PADRE DE FAMILIA O APODERADO

(ò)

ASUME: El compromiso de honrar con el pago de las cuotas de enseñanza, a más tardar al día siguiente útil del mes correspondiente al servicio educativo, reconociendo que el Presupuesto de Operación e Inversión de la Institución Educativa se financia, fundamentalmente, con las cuotas de enseñanza, que a su vez solventan el pago de remuneraciones del personal docente, administrativo, de servicio, así como la adquisición de bienes y pago de servicios (luz, agua, teléfono, etc.); y que el pago oportuno y puntual de dichas pensiones evita intereses y recargos que se establecen en la Institución Educativa, de acuerdo a Ley.

14. Sin embargo, la mencionada declaración carece de fecha, por lo cual no es posible determinar que se le haya hecho entrega de esta información a los padres de familia antes de finalizado el periodo escolar 2013.
15. Asimismo, es importante resaltar que obran en el expediente tres copias firmadas por padres de familia del documento %Declaración del padre de familia o Apoderado+ (folio 75 a 77), las cuales corresponden al año 2014, por lo que tampoco acreditan que se comunicó la información sobre la oportunidad de pago de las pensiones de enseñanza para el periodo educativo 2014, antes de finalizar el periodo 2013.
16. En ese sentido, se verifica que la Congregación habría incumplido con comunicar la oportunidad de pago de las pensiones del periodo 2014 antes que culmine el periodo anterior; en consecuencia, corresponde sancionar a la Congregación por infracción a lo establecido en el artículo 75 del Código.

B. Respecto a los presuntos cobros adicionales

17. En el artículo 16 de la Ley 26549⁸, Ley de los Centros Educativos Privados, se establece que los centros y programas educativos no podrán obligar a los usuarios al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecimientos en esta Ley.
18. Se debe tener en cuenta lo determinado en la Resolución 1436-2012/SC2-INDECOPI del 16 de mayo del 2012, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia 2 del INDECOPI, donde se señala lo siguiente:

%)

17. *El artículo 16° de la Ley de Centros Educativos Privados establece que los centros educativos se encuentran prohibidos de realizar cobros adicionales a la cuota de ingreso, la matrícula y las pensiones de enseñanza, de allí que solo mediante resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación, se autorizará la fijación de cuotas extraordinarias. En tal sentido, aun cuando resulte válido que los padres de familia acuerden o aprueben voluntariamente asumir el costo de los conceptos adicionales a la pensión de enseñanza y la matrícula, lo cierto es que los cobros de esos montos no pueden ser requeridos por el centro educativo o cobrados por este, ya que su sola participación en la recaudación de dichas contribuciones lo colocaría como parte de los conceptos que obligatoriamente deben ser sufragados por los padres de familia.*
 18. *Ello, debido a que un centro educativo tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que le permite exigirles ciertas conductas pues la motivación principal de los padres será colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos. Por tal motivo, bastará constatar que el centro educativo haya requerido el pago de conceptos adicionales a la cuota de ingreso, pensión o matrícula, o haya formulado alguna indicación al respecto, para que se sientan en la obligación de efectuar dichos pagos. (ó)+*
19. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Congregación el hecho que habría requerido a los padres de familia conceptos que son considerados ilegales, tales como un seguro de vida.
 20. En sus descargos, la Congregación manifestó que el concepto de seguro de vida fue adjuntado al documento de ratificación de matrícula de 2014 a petición del Comité General de Padres de Familia. Como medio de prueba adjuntó un

⁸ **LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS.**

Artículo 16.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución, educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las, contribuciones denominadas voluntarias.

Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.+

comunicado del Comité de Padres de Familia (folio 70) y un comunicado de la empresa aseguradora (folio 74).

21. Al respecto, obra en el expediente el documento denominado %Reserva de Matrícula para el año lectivo 2014+ (folio 42) en el cual se señala, dentro del costo del servicio educativo para el año 2014, un seguro de vida y/o contra accidentes, tal como se muestra a continuación:



I.E. "MARIA AUXILIADORA"
MAGDALENA DEL MAR

RESERVA DE MATRÍCULA PARA EL AÑO LECTIVO 2014

(ò)

2.0 COSTO DEL SERVICIO EDUCATIVO PARA EL AÑO 2014:

La Dirección de la Institución Educativa, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y con el propósito que los señores Padres de Familia dispongan de toda la información respecto al costo del servicio educativo, pone en conocimiento que para el próximo año lectivo 2013, se ha establecido el pago de los siguientes conceptos:

a) Cuota de ingreso (aplicable sólo para alumnos nuevos)	S/. 300
b) Matrícula o Ratificación	S/. 300
c) Cuotas de enseñanza de Marzo a Diciembre:	S/. 300
d) Seguro de Vida y/o contra Accidentes (para los que lo soliciten)	S/. 100

22. En lo referido al comunicado del Comité de Padres de Familia (folio 70), en el mismo manifiestan que solicitaron a la Congregación que se contactara con la aseguradora y que notificara sobre el Seguro en el documento %Reserva de Matrícula para el año lectivo 2014+, sin imponer el mismo.
23. Sobre el particular, debemos señalar a la Congregación que aunque el seguro sea de carácter voluntario y a solicitud del Comité de Padres de Familia, esto no le autoriza a realizar el requerimiento del mismo, ni le exime de responsabilidad, toda vez que, no se corresponde con la Ley de Centros Educativos Privados ni cuenta con la autorización del Ministerio de Educación.
24. En lo referido a la comunicación de la aseguradora Hermes (folio 74), en la misma se señala que la Congregación no recibió beneficio de la aseguradora, siendo la filiación del seguro contra accidentes directamente entre el padre de familia y la compañía de seguros.
25. Al respecto debemos señalar a la Congregación que la imputación realizada es por solo hecho haber requerido cobros adicionales a los permitidos, motivo por el cual, lo manifestado por la aseguradora Hermes no desvirtúa la imputación.
26. En consecuencia, se desprende de la información analizada, que la Congregación contempló cobros adicionales a los padres de familia, distintos a los establecidos por la normativa; por lo expuesto, corresponde sancionar por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, en tanto vulneró los derechos establecidos en la literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del mismo cuerpo legal.

C. Respetto a las medidas por incumplimiento del pago de pensiones

27. En el artículo 18⁹ del Código se define idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, ello en función a lo que se le hubiera ofrecido al consumidor, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros.
28. En el artículo 19¹⁰ del Código, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
29. En la Ley de Centros Educativos Privados, en su artículo 16, se establece que ante la falta de pago de las pensiones de enseñanza, la entidad educativa puede retener los certificados correspondientes a los periodos no pagados siempre que haya informado a los padres de familia al momento de la matrícula que adoptaría dicha medida¹¹. Así, dicho dispositivo no contempla que se adopte otra medida frente al incumplimiento de pago de las pensiones.
30. En el artículo 4 de la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados se establece la prohibición de que las instituciones educativas utilicen fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo de los alumnos para procurar el cobro de las pensiones escolares.¹²

⁹ **LEY 29571 È CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹⁰ **LEY 29571 È CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹¹ **LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES**

Artículo 16.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a periodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

(ó)

¹² **LEY 27665. LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS**

Artículo 4.- Prohibición de fórmulas intimidatorias.-

Para el cobro de las pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal

31. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Congregación el hecho que habría tomado como medidas para el cobro de la pensión de enseñanza, no incluir en los documentos de evaluación las calificaciones por los periodos no cancelados, así como no entregar las libretas de notas.
32. En sus descargos la Congregación señaló que en el documento %Declaración del padre de familia o Apoderado+ los padres de familia declararon estar informados, antes de matricular a sus hijos, respecto a las medidas en caso de no cumplir con el pago del servicio educativo. Adjuntó como medio probatorio tres (3) copias firmadas del mencionado documento (folios 75 a 77).
33. Al respecto, obra en el expediente el documento %Reserva de matrícula para el año lectivo 2014+ (folio 42) en el cual se señala, en el punto 1.2, que la Congregación tiene la facultad de no incluir en los documentos de evaluación las calificaciones por los periodos no pagados, así como no entregar libretas de notas, tal como se muestra a continuación:



RESERVA DE MATRÍCULA PARA EL AÑO LECTIVO 2014

(õ)

1.0 RATIFICACIÓN DE MATRÍCULA PARA EL AÑO 2014:

- 1.1 Únicamente se procederá a ratificar la matrícula de los alumnos que no tengan deudas pendientes por cuotas de enseñanza mensuales correspondientes al año 2013.
- 1.2 La Institución Educativa, tiene la facultad de no incluir en los documentos evaluatorios las calificaciones por los periodos no pagados, no entregar las libretas de notas y/o retener los certificados de estudios correspondientes a periodos no pagados.



34. En lo referido a las tres copias firmadas del documento %Declaración del padre de familia o Apoderado+ (folio 75 a 77), es importante informar al administrado que, al margen de informarlas previamente, las medidas diferentes a retener los certificados de estudios no están permitidas por el artículo 16 de la Ley de Centros Educativos Privados, por lo que, las medidas de no incluir en los documentos de evaluación las calificaciones por los periodos no pagados y no entregar las libretas de notas están prohibidas.
35. En ese sentido, la sola indicación a los padres de familia de la posibilidad de tomar medidas diferentes a retener los certificados de estudios, constituye una infracción administrativa en la medida que contraviene el deber de idoneidad al que se encuentra sujeto su institución educativa en su calidad de proveedor de servicios educativos.
36. En consecuencia, corresponde sancionar por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

D. Graduación de la sanción

37. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
38. El Principio de Razonabilidad¹³ establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
39. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso¹⁴.

¹³ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (õ)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:
 - a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;
 - b. El perjuicio económico causado;
 - c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
 - d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
 - e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,
 - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

40. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
41. En la única disposición complementaria final del Decreto Supremo 6-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
42. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado las sanciones de las siguientes infracciones:

D.1 Respecto a la información de las condiciones económicas.

43. Para estimar el beneficio ilícito se asume un escenario en el cual el Colegio, a fin de cumplir con lo establecido en el artículo 75, asume el costo del servicio de asesoría legal, el cual le permitiría cumplir con brindar información a los padres de familia sobre la oportunidad del pago de las pensiones escolares para el año

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

2014, antes que culmine el periodo escolar 2013. Este valor está representado por el ingreso promedio mensual de un egresado universitario de la carrera de Derecho, el cual asciende a S/. 2,347.00¹⁵.

44. La probabilidad de detección es alta considerando las características de la infracción, en la medida que la falta de información resulta verificable de la revisión de medios probatorios. Por ello corresponde asignar una probabilidad de detección igual a 1.
45. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Congregación con una multa de 0.5 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al artículo 75 del Código.

D.2 Respecto a los cobros adicionales.

46. El daño a los padres de familia de los alumnos está configurado por la afectación a sus intereses económicos, en la medida que se ven comprometidos a realizar el pago del seguro de vida y/o contra accidentes, ofrecido por la Congregación.
47. La estimación del daño se realizará en función al sobrecosto generado a los padres de familia que no pudieron elegir otro seguro contra accidentes ofrecido en el mercado, y se realizará calculando el diferencial entre el monto del seguro sugerido por el centro educativo y el precio mínimo de adquirir un seguro escolar de accidentes personales, información que es recopilada y publicada publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros, multiplicando dicho valor unitario por la cantidad de afectados. El daño en este punto asciende a S/.10,267.92¹⁶.
48. Considerando que el daño estimado se calculó tomando en cuenta el sobrecosto generado a los consumidores a la fecha estimada del pago de la cuota, marzo de 2014, es necesario realizar una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del dinero perdido por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
49. Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores¹⁷, el cual asciende a 10.68% anual¹⁸. Con dicha información, el daño se aproxima en S/. 12,265.25¹⁹.

¹⁵ Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades, 2014. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

¹⁶ Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño los siguientes factores:

- Se estimó el número de alumnos afectados por el pago del seguro de vida y/o contra accidentes en el año escolar 2014, el cual asciende a 234, resultado de la diferencia entre el total estimado de alumnos (720) y la proporción de personas menores a 17 años que cuentan con algún tipo de seguro (privado o estatal). $720 - (720 * 67.44\%) = 234$. Fuente: Encuesta Nacional de Hogares 2013-INEI.
- Monto del seguro de vida y/o contra accidentes para el año escolar 2014 asciende a S/. 100.00. Fuente: Expediente 52-2015/CC3.
- De acuerdo a estadística elaborada por la SBS, el monto mínimo de un seguro escolar asciende a US\$ 20, que en nuevos soles asciende a S/. 56.12. Fuente: Seguro Escolar de Accidentes Personales Coberturas por Compañía según Monto de Prima (En US Dólares) Superintendencia de Banca y Seguros.
- Tipo de cambio promedio mensual a la fecha aproximada de adquisición del seguro, marzo de 2014, en que se generó la operación fue de S/. 2.806. Fuente: Banco Central de Reserva del Perú.

¹⁷ La tasa de preferencia por el tiempo es el promedio de las tasas de interés de los distintos instrumentos de ahorro disponibles en el mercado de capitales, entendiéndose este valor como el costo de oportunidad que

50. Probabilidad de detección, la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección alta, pues el conocimiento por parte de los padres de familia de estos cobros se hacía por escrito, pudiendo la administración verificar fácilmente esta infracción, en consecuencia la probabilidad de detección asciende a 1.
51. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Congregación con una multa de 3.1 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código.

D.3 No incluir en los documentos evaluatorios las calificaciones por los periodos no cancelados, así como no entregar las libretas de notas.

52. El beneficio ilícito esperado se encuentra relacionado con el costo evitado estimado que se ahorró la Congregación al no contar con un procedimiento de gestión de cartera morosa dirigido a los padres de familia que incurren en mora en los pagos de pensiones.
53. Este coste evitado se aproxima por el valor que tiene para la Congregación contar con un servicio adecuado, el cual le permitiría realizar un adecuado proceso. Según el documento *Manual de Técnicas de Efectivas de Cobro*, publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo, los honorarios de un abogado que se encargue de recuperar una cartera morosa, ascienden a un valor entre el 15% y 20% sobre el monto a recuperar. En consecuencia, se asume que el valor del costo que se ahorró el Colegio asciende al 15% del total de su cartera morosa. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, el grado de morosidad de los pagos en las pensiones²⁰ y los ingresos afectados²¹, el costo evitado se estima en S/. 18,565.20.
54. Además, los ingresos adicionales que obtuvo la Congregación producto de no asumir este costo, desde la fecha de infracción hasta la fecha de cálculo de

refleja el sacrificio en el consumo presente de los miembros de la sociedad. Fuente: Actualización de la tasa social de descuento, 2012. DGPI . Ministerio de Economía y Finanzas.

¹⁸ Fuente: Actualización de la tasa social de descuento, 2012. DGPI . Ministerio de Economía y Finanzas.

¹⁹ Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño los siguientes factores:

- Monto del daño estimado a la fecha del pago de la cuota, marzo de 2014, S/.10,267.92.
- Tasa de preferencia por el tiempo, 10.68% anual.
- Meses desde la fecha del direccionamiento hasta la fecha de cálculo de multa, desde marzo de 2014 a diciembre de 2015.

²⁰ El grado de morosidad se estima en a 5.73%. Tomando en consideración que la recuperación de la cartera morosa se realiza normalmente a créditos cuyo valor de vencimiento es mayor a 60 días. Fuente: Entrevista al presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú, publicado por el Diario Gestión el 10 de setiembre del 2014, disponible en <http://gestion.pe/mercados/ahora-ocho-cada-diez-morosos-pagan-al-cash-sus-deudas-2108165>.

Por lo tanto, considerando lo anterior, el grado de morosidad en las instituciones financieras de más de 60 días es, en promedio, 5.73% del total de créditos otorgados. Elaborado en base a las estadísticas publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en lo concerniente a los ratios de morosidad según días de incumplimiento en las diversas instituciones financieras.

²¹ Los ingresos afectados estimados ascienden a S/. 2460,000.00, considerando solo los ingresos obtenidos por el pago de las pensiones, teniendo en cuenta que el número estimado de alumnos asciende a 720 y el monto de la pensión es S/. 300.00. Fuente: ESCALE, <http://escale.minedu.gob.pe/> y Expediente 52-2015/CC3.

multa, está representado por la tasa interna de retorno (TIR)²², el cual asciende a S/. 3,444.46²³. Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado asciende a S/. 22,009.66.

55. Probabilidad de detección, la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta, pues el conocimiento por parte de los padres de familia de estas medidas adoptados por el Colegio se hacía por escrito, pudiendo la administración verificar fácilmente esta infracción; en consecuencia la probabilidad de detección asciende a 1.
56. Considerando que la cuantía del beneficio ilícito esperado resulta significativa, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Congregación con una multa de 5.5 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción a lo establecido en el artículo 74 del Código.

E. Sanción final

57. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la Congregación con 0.5 UIT respecto de lo establecido en el artículo 75 del Código, 3.1 UIT por haber requerido ilegalmente el pago de un seguro de vida y 5.5 UIT por el artículo 19 del Código.

F. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

58. Conforme se establece en el artículo 119²⁴ del Código, este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones cometidas por Congregación, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa,

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a la CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, promotora del I.E.I. MARIA AUXILIADORA, con 0.5 UIT²⁵ respecto de lo establecido en el artículo 75 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no cumplió con informar a los padres de familia la oportunidad de pago de las

²² La TIR representa la rentabilidad media del dinero utilizado en el proyecto durante toda su vida. (Alvarado Oyarce Otoniel; UNMSM, 2005).

²³ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Tasa interna de retorno. Fuente: Alvarado, Otoniel. Gestión de Proyectos Educativos: Lineamientos metodológicos. Lima, UNMSM, Fondo Editorial, 2005. Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno mensual: 0.95%.
- Monto del costo evitado.
- Meses desde la fecha que tuvo que realizar la inversión, hasta la fecha de cálculo de multa: considerándose desde junio de 2014, hasta la fecha de cálculo de la multa (mes culminado), diciembre de 2015.

²⁴ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

²⁵ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

pensiones de enseñanza para el periodo educativo 2014, antes de finalizar el periodo 2013. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a la CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, promotora del I.E.I. MARIA AUXILIADORA, con 3.1 UIT²⁶ en el extremo referido al incumplimiento a lo establecido en el artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto requirió conceptos diferentes de los señalados en el artículo 16 de la Ley 27665, tal como el seguro de vida, lo que es considerado como cobro irregular en desmedro de los intereses económicos de los consumidores, de conformidad con lo establecido en la literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del referido Código. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a la CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, promotora del I.E.I. MARIA AUXILIADORA, con 5.5 UIT²⁷ en el extremo referido al incumplimiento a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que tomó medidas para el cobro de la pensión de enseñanza que no se encuentran conformes con la normativa vigente. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Informar a la CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, promotora del I.E.I. MARIA AUXILIADORA, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁸. Cabe señalar

²⁶ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

²⁷ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

²⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807
Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²⁹.

SEXTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones cometidas por la CONGREGACIÓN HIJAS DE MARÍA AUXILIADORA, promotora del I.E.I. MARIA AUXILIADORA, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³⁰ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora, Elsa Galarza Contreras y Lennin Quiso Córdova.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

²⁹ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁰ **LEY 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.